

# 泉南市DX推進計画

---

令和5（2023）年3月



泉南市  
SENNAN CITY

# 目次

---

はじめに	1
第一章 DX推進計画の趣旨	
(1) 計画の背景と目的	2
(2) 計画の位置付け、期間	2
第二章 泉南市の現状と課題	
(1) 人口構造から見える課題	3
(2) サービス提供者としての泉南市の課題	4
1. 市民の声（市民意識調査より）	4
2. 職員の声（庁内アンケートより）	6
(3) 地域における課題	8
第三章 目指すまちの姿	
(1) 泉南市の将来像	9
(2) 基本方針	9
市民向け施策「いつでもだれでも 安心・安全・便利につながる泉南市」	10
方針1：一人ひとりにあった市民サービスの実現	10
方針2：豊かな暮らしの実現に向けたデジタル技術の活用	10
庁内向け施策「時間を大切にし、働きがいをつくる市役所」	11
方針1：一人ひとりの大切な時間を生み出すデジタル環境の最適化	11
方針2：ワークライフバランスが充実し、働きがいのある職場の実現	11
第四章 泉南市DX推進アクションプラン	
市民向け施策	13
庁内向け施策	16
第五章 施策の推進	
(1) 推進体制	18
(2) 推進手法	18
(3) ロードマップ	19
用語解説	20

## はじめに

---

新型コロナウイルス感染症により、外出抑制や人と人との接触を回避するための行動や働き方等の変容を強いられることになり、テレワークやオンライン会議やオンライン授業など、社会活動の様々な場面でデジタル技術を活用した「新しい日常」が構築されています。

このような状況を受け、私たち地方自治体においてもデジタル社会に即した早急な変革への取組が求められています。

デジタル技術は、時間や場所の制約を超え、社会の仕組みを変革し、私たちの生活を豊かにするものです。今後、技術の進歩が更に加速していく中で、誰一人取り残されることのないよう、デジタル化に不慣れな方でも利用できるサービスの提供や、地域による支援が行われるような仕組みづくりが重要です。

本市では、このような状況を踏まえ、令和5年度から令和8年度までを計画期間として、「泉南市DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進計画」を策定しました。

国におけるデジタル行政の進捗を踏まえつつ、今後の少子高齢化に伴う労働力人口の減少や多様化する市民ニーズへの対応、市職員の働き方改革にもデジタル化が活用されるよう、段階的に個別の施策から市民の暮らしへとデジタル化を浸透させることで、地域課題の解決と、一人ひとりの生活の質の向上を実現してまいります。

以上のことを踏まえ、本計画では、DXにより目指すビジョンを「デジタルでつながる人とまち」とし、様々な社会課題に対して、市民の皆さま、企業等、そして行政がデジタル技術を用いて連携を強化し、力を合わせてまちづくりを進め、「便利で安全・安心なデジタル社会」を目指してまいります。

なお、本計画の策定にあたり、貴重なご意見・ご提案をお寄せいただいた皆さまには心より感謝申し上げます。今後も本市のデジタル化推進への取組に一層のご理解とご協力をお願い申し上げます。

泉南市長 山本 優真

# 第一章 D X 推進計画の趣旨

---

## (1) 計画の背景と目的

近年、デジタル技術を活用したサービスは急速なスピードで進展しており、私たちの社会生活に大きな変化をもたらしてきました。その中でも、パソコンやスマートフォンの普及は、多様で大量の情報の取得や発信を可能にし、私たちの日常生活に欠かせないツールとなっています。

また、今般の新型コロナウイルス感染症対応によって、人々の生活様式が大きく変化する中、各種助成金などのオンライン申請や教育分野のオンライン環境が構築されていなかったこと、国・地方を通じて情報システムや業務プロセスが異なり、地域・組織間で横断的なデータの活用が十分にできないなど、行政のデジタル化の遅れが浮き彫りとなりました。

国においては、「デジタル・ガバメント実行計画」が令和2（2020）年12月25日に閣議決定され、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示されました。

一方で、日本全体の生産年齢人口は年々減少し、2040年には高齢者人口がピークを迎えるなど、今後、労働力の絶対量が不足することが懸念されています。地方自治体においても、行財政改革により職員数が制約される中で、社会環境の変化に伴う市民からのニーズに対応しつつ、持続可能な行政サービスを提供することが求められます。

こうした背景を踏まえ、市民のニーズを的確に捉え、より質の高い行政サービスの提供と、誰一人取り残すことなく、地域社会の活性化に寄与するデジタル化へ向け、本市の方針と具体的な戦略を示す「泉南市D X 推進計画」を策定します。

本計画では、市民向け施策と庁内向け施策の二つの視点に基づく施策を本市のD Xの車の両輪として機能させ、相互に好影響を与え合いながらよりよい未来へと近づいていくよう実行します。

## (2) 計画の位置付け、期間

本計画は、本市の最上位計画である「第6次泉南市総合計画」に掲げる各方針や施策を、デジタル化の側面から推進するための計画と位置付けます。また、その内容は「市町村官民データ活用推進計画」及び総務省策定の「自治体D X 推進計画」を踏まえた計画とします。

なお、計画期間は、令和5（2023）年度から令和8（2026）年度までの4年間としますが、本計画については、社会情勢の変化やデジタル化の進展に柔軟に対応するため、適宜見直しを行います。

## 第二章 泉南市の現状と課題

### (1) 人口構造から見える課題

近年、少子高齢化による人口減少が全国的に進んでおり、本市においても例外ではなく、本市の人口は平成 17（2005）年の 64,679 人をピークに減少し、令和 2（2020）年の国勢調査では 60,102 人と、約 4,500 人減少しています。

国立社会保障・人口問題研究所の報告書では、本市の人口は令和 22（2040）年には 47,317 人になると推計されており、令和 2（2020）年の 60,102 人から約 12,700 人減少する見込みとなっています。

また、老年人口の割合についても、令和 2（2020）年の 30%から令和 22（2040）年には更に高まり、38.9%にも達することが見込まれます。さらに、生産年齢人口の割合については、令和 2（2020）年の 57.5%から令和 22（2040）年には 50.3%まで低下することが推測されています。

これらのことから、年少人口及び生産年齢人口の減少に伴う市税等収入の減少、老年人口増加に伴う医療・福祉サービス等の社会保障関連経費の増加が見込まれます。

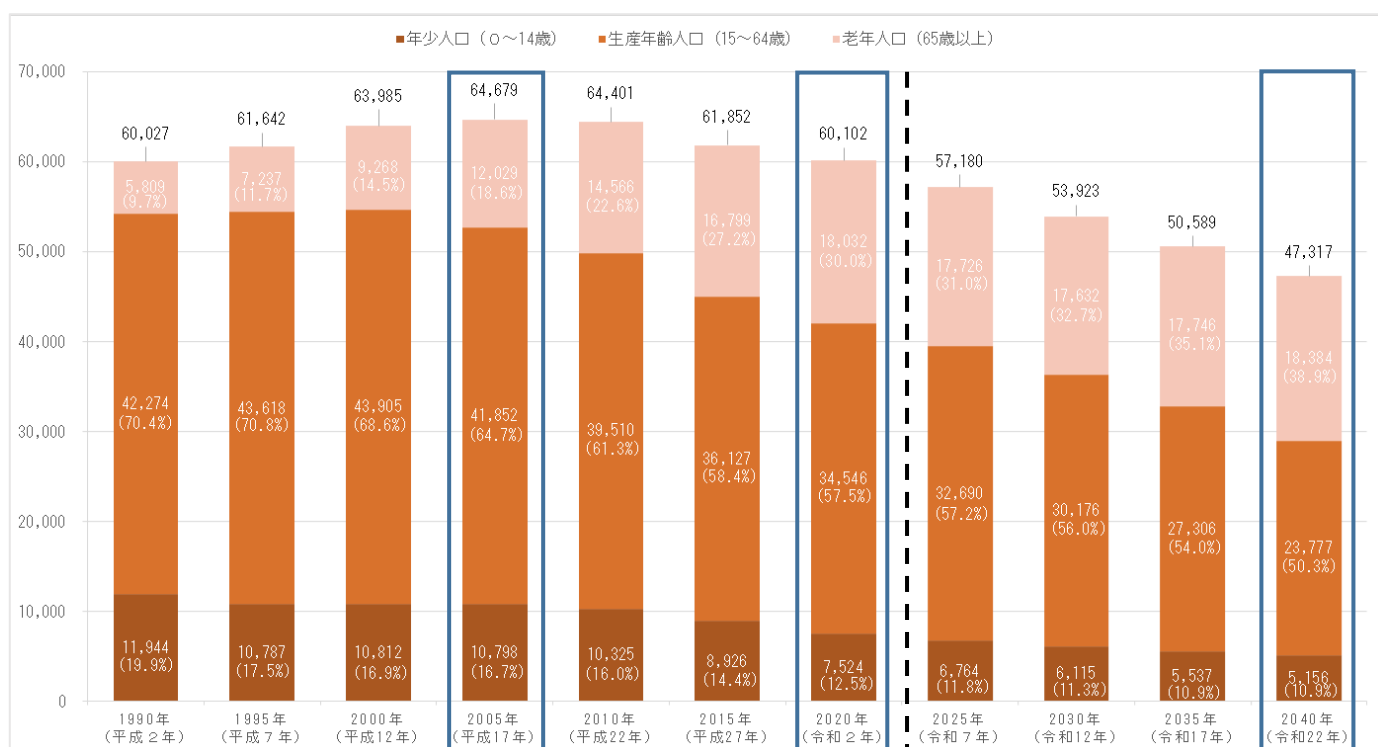
効果的な行財政運営を進めながら、限られた人的資源で安定した質の高い市民サービスを維持していくためには、業務の進め方を見直しながら、効率化を図っていくことが重要です。

#### ◇本市の総人口及び年齢区分別人口の推移

総務省「国勢調査」（平成 2 年～令和 2 年）

平成 30 年 国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」

（令和 7 年～令和 22 年）



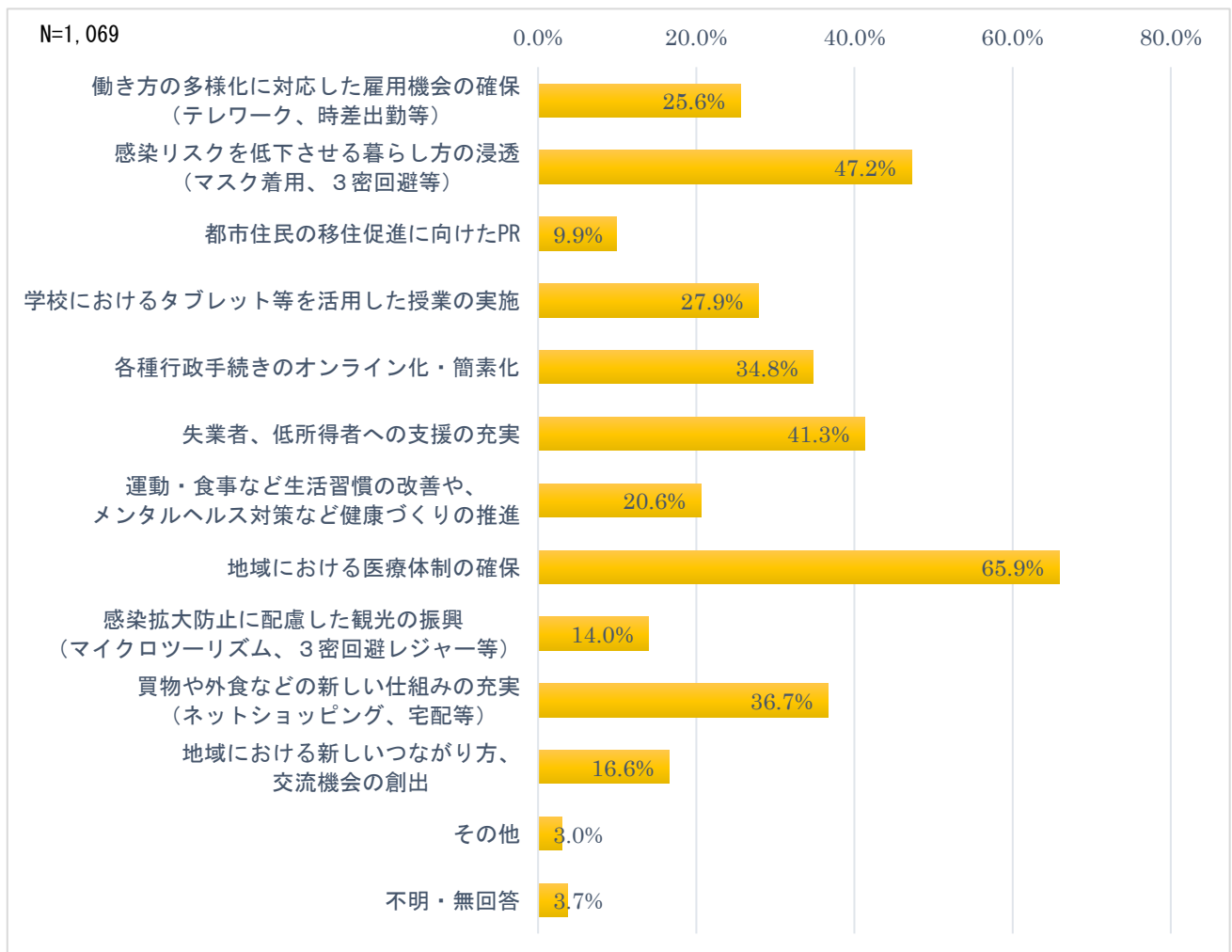
## (2) サービス提供者としての泉南市の課題

## 1. 市民の声（市民意識調査より）

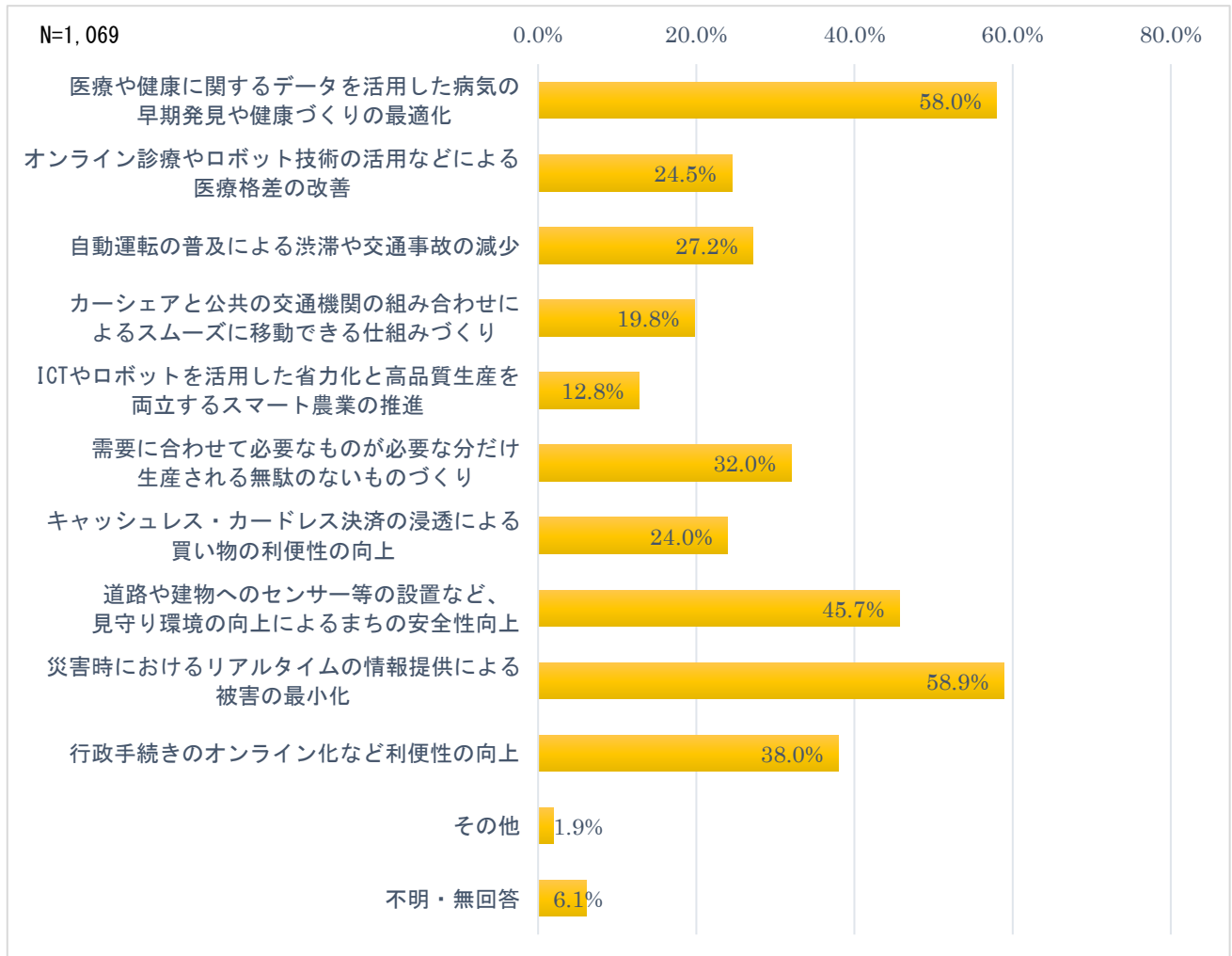
本市の全ての計画の基本となる「第6次泉南市総合計画（令和5（2023）年度から令和14（2032）年度）」を策定するにあたり、これまで取り組んできたまちづくりに対する満足度や今後重点的に行うべき取組などについて調査するために実施した「第6次泉南市総合計画策定にかかる市民意識調査（令和3（2021）年1月調査）」の中から、参考として行政のデジタル化に関係する項目を抜粋しました。

## 【第6次泉南市総合計画策定にかかる市民意識調査より抜粋】

◇問 11 ウィズコロナ、アフターコロナ社会の中で、泉南市ではどんなことに力を入れるべきだと思いますか。（あてはまるものすべてに○）



◇問 15 今後デジタル化が進むことによってどんな変化を期待しますか。(あてはまるものすべてに○)



### ——結果から見えてきたこと——

災害や医療、まちの安全性向上に期待が高まっている中、第一章「(1)計画の背景と目的」にあるように、今般の新型コロナウイルス感染症の影響やデジタル技術の進歩により、市民サービスにおいてもデジタル化へのニーズが高まっており、行政手続きのオンライン化やキャッシュレス決済等といったデジタル技術を活用した市民サービスの提供にも期待されていることがわかります。

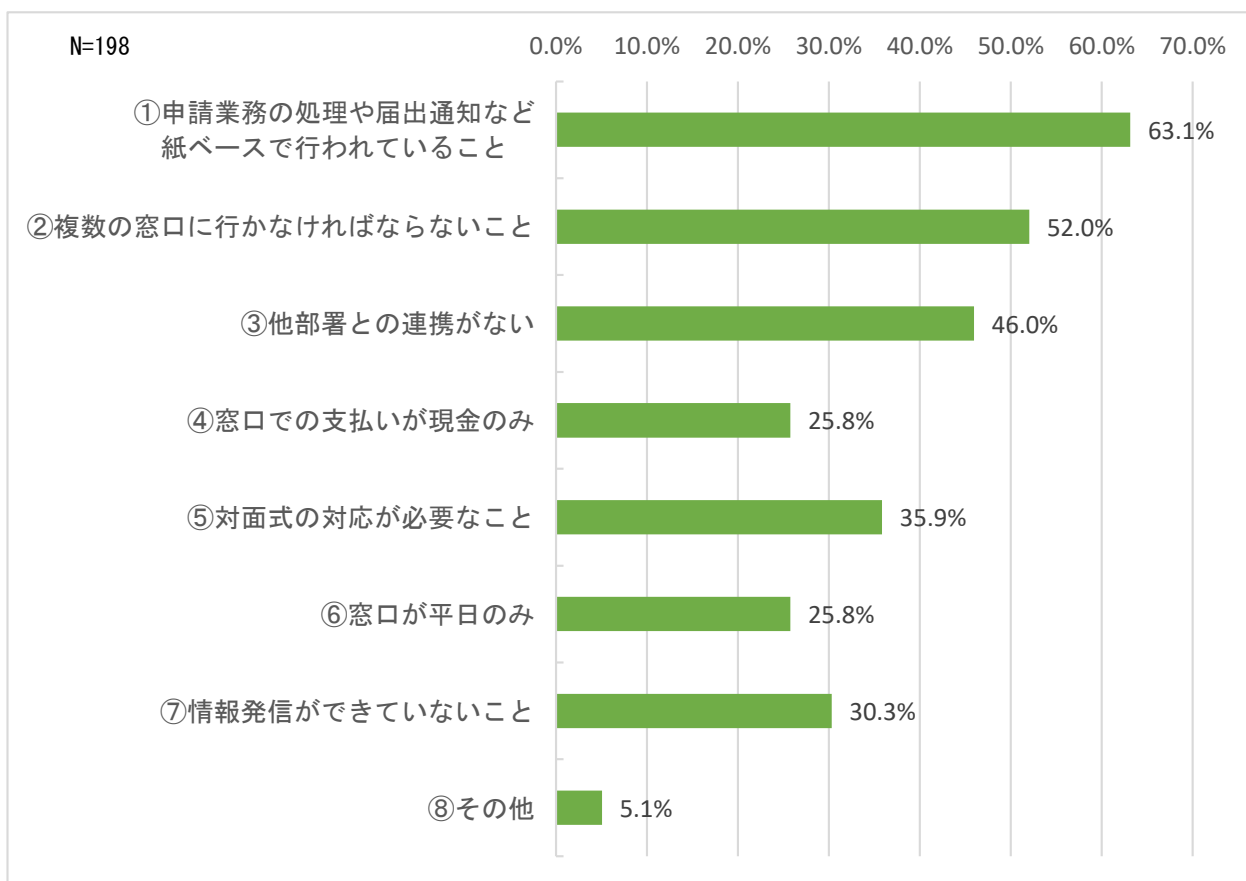
## 2. 職員の声（庁内アンケートより）

D×推進に向けた課題・ニーズ把握を目的として実施した庁内アンケート（調査期間：令和4年8月22日～令和4年9月2日）において、本市の課題・改善に関する項目を抜粋しました。

## 【泉南市D×推進計画策定にあたる職員向けアンケートより抜粋】

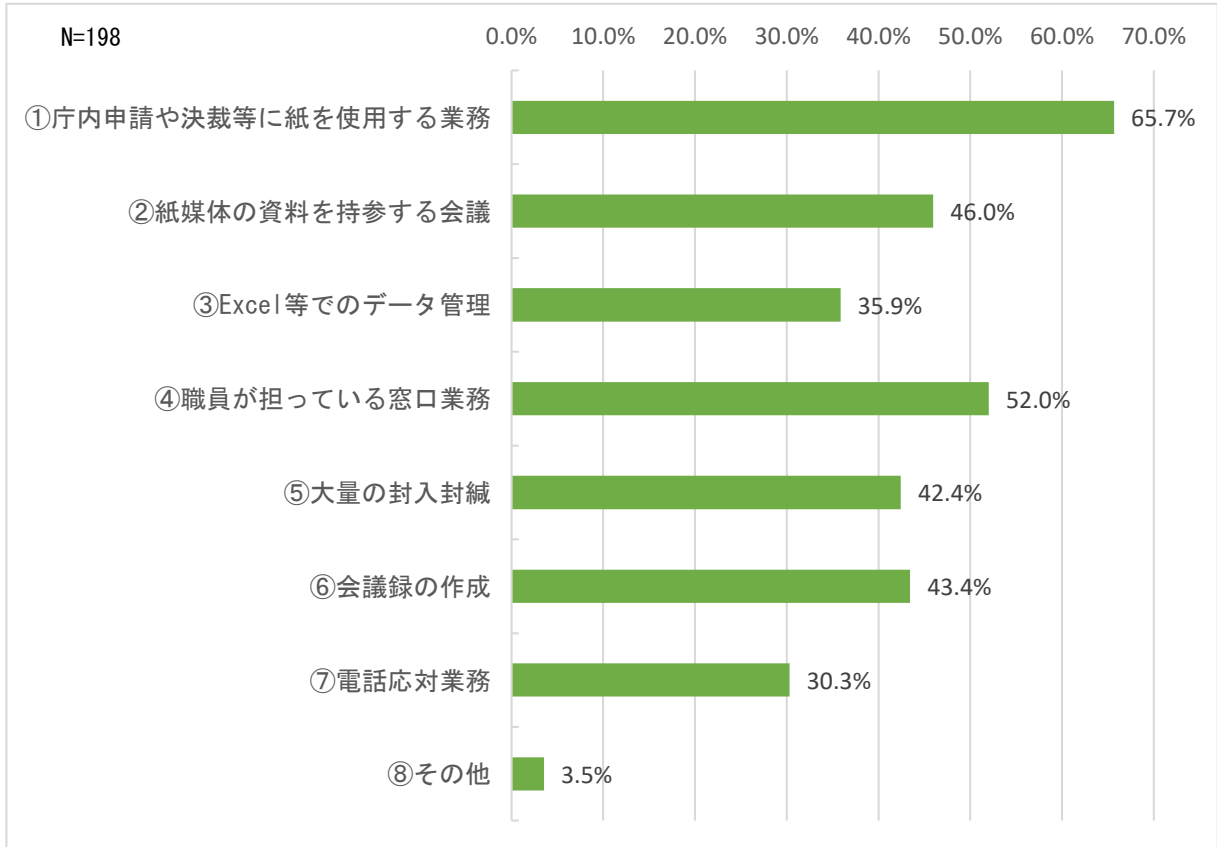
◇問10 サービス提供者としての泉南市の課題はどこにあると思いますか？

（複数回答可）

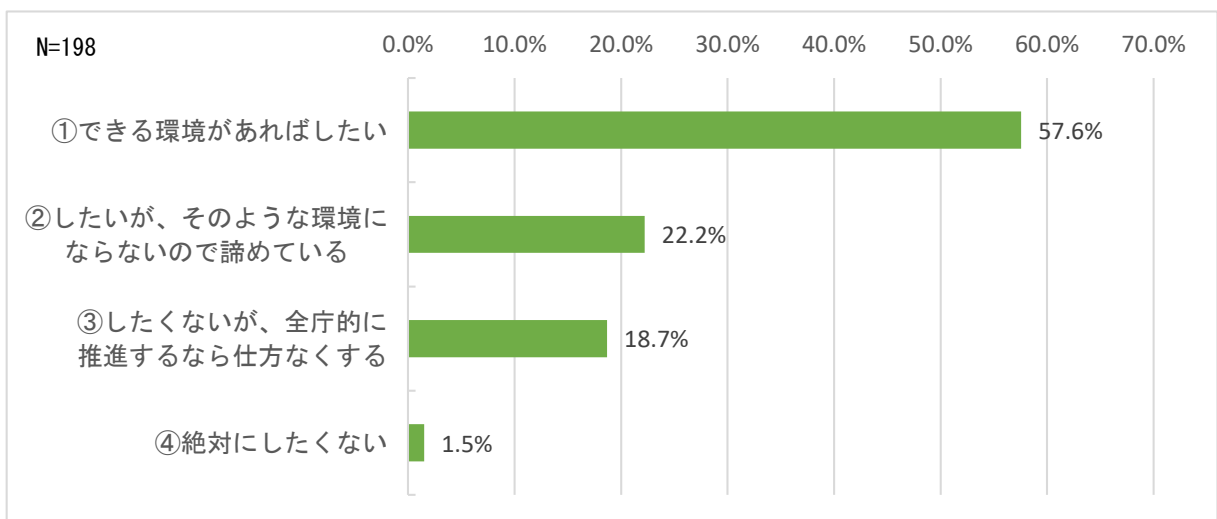




◇問 11 システムやアウトソーシングを導入することで改善が見込める事務はありますか？（複数回答可）



◇問 16 テレワークについてどう思いますか？



## ——市民の声、職員の声の結果から見えてきたこと——

今般の新型コロナウイルス感染症の影響やデジタル技術の進歩により、市民サービスにおいてもデジタル化へのニーズが高まっていることがわかります。

また、市民が求める行政サービスと職員が課題として考えている行政サービスは概ね一致していることから、それらを踏まえたデジタル化の推進が市民の利便性向上につながると考えられます。

自治体行政においても、労働力の絶対的な不足は避けられないという背景があり、自治体が持続可能な形で行政サービスを提供し続けるためにも、AIやRPAなどのデジタル技術を活用し、行政事務の効率化等による業務改革や市民の利便性の向上を図り、職員が時間と場所を有効活用した柔軟な働き方ができるようにするとともに、職員でなければできない業務に注力できる「次世代型市役所」へ転換を図っていく必要があります。

## (3) 地域における課題

デジタル技術が加速度的に進展し、教育・子育て・防災・観光・農林水産業などあらゆる分野において利便性の向上が望まれる一方で、少子高齢化に伴う労働人口の減少が進み、行政に対するニーズは、ますます多様化、複雑化していくことが予想されます。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、これまで対面で行ってきた日常生活や行政手続、経済活動について、オンライン化を進めていく必要が生じています。

多様化、複雑化する行政ニーズに対応するためにも、AIやIoTなど新たな技術を導入・活用することで、様々な地域課題の解決に向けたきめ細かな対応が可能となり、本市の明るい未来づくりを加速させるとともに、デジタル化を推進するにあたっては、年齢、身体的な条件、経済的な理由等にかかわらず、誰一人取り残されないよう、市民一人ひとりがデジタル化の恩恵を享受し、豊かさと幸せを実感することができるようデジタルデバインド対策にも取り組む必要があります。

## 第三章 目指すまちの姿

### (1) 泉南市の将来像

## デジタルでつながる人とまち

本市では、「次世代型市役所」への転換に向け、職員一人ひとりが意識を変え、従来のやり方にとらわれず、デジタル技術を用いてこれからの時代にふさわしい事業構築を図り、市民に寄り添った、市民一人ひとりに「つながる」行政サービスの提供を目指します。

継続的かつ柔軟にDXを推進するにあたり、関係者と連携・協議し、明確な目的や将来像、アクションプランを示し、そのもとで個別の戦略を組み立てて進行を評価することで、デジタルガバナンスをしっかりと行いながら取り組んでいくこととします。

### (2) 基本方針

「市民サービスの向上」と「業務の効率化」の実現に向け、今後、様々なサービス・業務・システムのデジタル化を推進していくにあたっては、次の2つの施策に取り組んでいきます。

市民向け施策	庁内向け施策
自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させる。	デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上につなげていく。

本市のデジタル化を推進するにあたっては、それぞれの目指すべき姿に向けて、基本方針を定めながら進めていくこととします。

なお、デジタル化施策の実施には大きなコストを要するものもあることから、国からの交付金等も有効に活用し、投資対効果の検証を十分に行いながら実施していきます。

## 市民向け施策

# いつでもだれでも 安心・安全・便利につながる泉南市

### 方針1 一人ひとりにあった市民サービスの実現

- ◇ 手続きのオンライン化を進めます。また、各種相談等においても、来庁しなくてもよい仕組みを構築します。
- ◇ 必要な情報を必要なときに簡単に入手できるよう、また情報を得ることが難しい方が取り残されることのないよう、様々な手法で情報を発信します。
- ◇ 窓口における書類作成のデジタル化やキャッシュレス決済の導入により、市民がスムーズに窓口手続きができるような仕組みを構築します。

### 方針2 豊かな暮らしの実現に向けたデジタル技術の活用

- ◇ 社会全体でデジタル化を進めていく中で、誰一人取り残すことなくすべての市民にとって利用しやすいデジタル化を目指します。
- ◇ デジタルツールを利用した簡易化・効率化を通じて、慣れ親しんだ地域で新しい生活様式にフィットする、市民がもっと暮らしやすくなるまちを目指します。
- ◇ 官民の持つデータを効果的に活用し、あらゆる組織や人が連携・協働する新たな仕組みを創発します。

庁内向け施策

## 時間を大切にし、 働きがいをつくる市役所

### 方針1 一人ひとりの大切な時間を生み出すデジタル環境の最適化

- ◇ コミュニケーションツールを積極的に活用することで、課題等の共有を行い、意思決定の迅速化及び効率化を図ります。
- ◇ ICTを活用することにより、業務効率化を図るとともに属人化の解消、手作業によるミス防止につなげます。
- ◇ 文書のデジタル化を推進することで、情報共有をスムーズに行い、意思決定の迅速化及び効率化を図ります。
- ◇ 全職員の情報セキュリティに関する意識を向上させるとともに、情報セキュリティポリシーの見直しを適宜行うことで、セキュリティ対策の徹底に取り組みます。

### 方針2 ワークライフバランスが充実し、働きがいのある職場の実現

- ◇ 従来の仕事の進め方・働き方の枠組みにとらわれることなく、デジタル技術を活用したワークライフスタイルを確立します。
- ◇ 業務の効率化によって生まれた時間・データを有効活用し、施策の企画立案等のコア業務に専念することの出来る環境を整備します。

## 第四章 泉南市DX推進アクションプラン

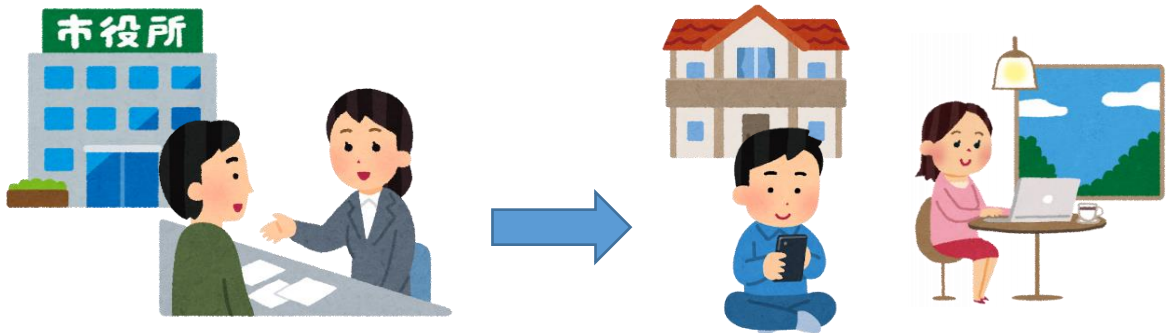
---

## 市民向け施策

### 行政手続きのデジタル化

行政手続きに係る時間の短縮を図るとともに、市民一人ひとりのニーズに合ったより良いサービスをオンラインで提供できるよう、待たない・書かない・行かなくてよい市役所を目指した各種行政手続きのデジタル化を推進します。

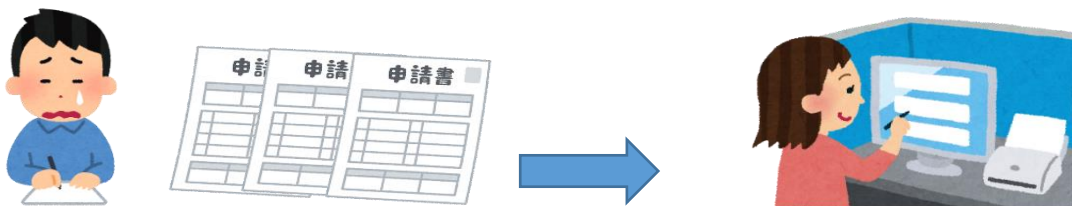
### オンライン申請の導入



◆受付時間内に市役所で手続きをしなければならない

◆自宅や外出先から、好きな時間に簡単入力

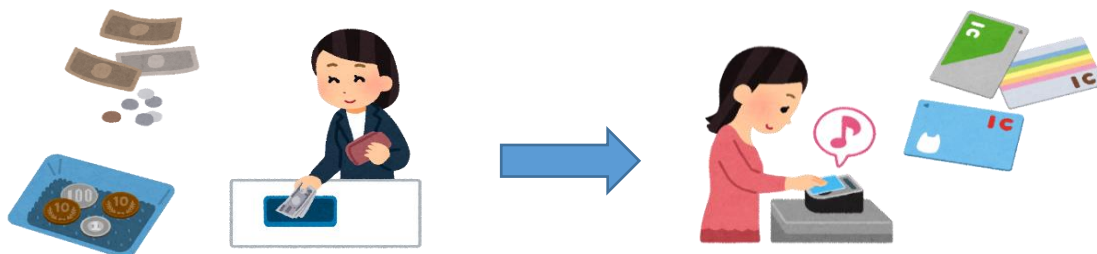
### 窓口支援システムの導入



◆紙の申請書に記入  
◆窓口ごとに同じ内容を書かなければならない

◆名前や住所等の基本情報を何度も書かなくていい  
◆申請手続きが簡単

## キャッシュレス決済の拡充



- ◆現金のみでの支払い
- ◆市役所窓口で対応・手動で金額入力

- ◆現金だけでなく、多様な支払い方法が利用可能

## マイナンバーカードの普及促進



健康保険証利用・住民票の写しや印鑑証明書のコンビニ交付など、マイナンバーカードの利便性と併せてマイナンバーカードの安全性を周知し普及促進を図る

## デジタルデバйд対策



デジタル機器に不慣れな方をはじめ広く市民がデジタル化の恩恵を受けられるよう、民間企業等と連携したスマートフォンやパソコン等の操作方法や電子申請による各種行政手続の利用方法に関する講習等の実施に加え、市HP、SNS、広報、パンフレット等での啓発



### まちづくりでのデジタル活用

まちづくりでは、データを利活用すべく、データの収集から発信に至るまでの仕組みを構築することで、必要な情報を必要なときに簡単に入手できるよう様々な手法で情報を発信していきます。

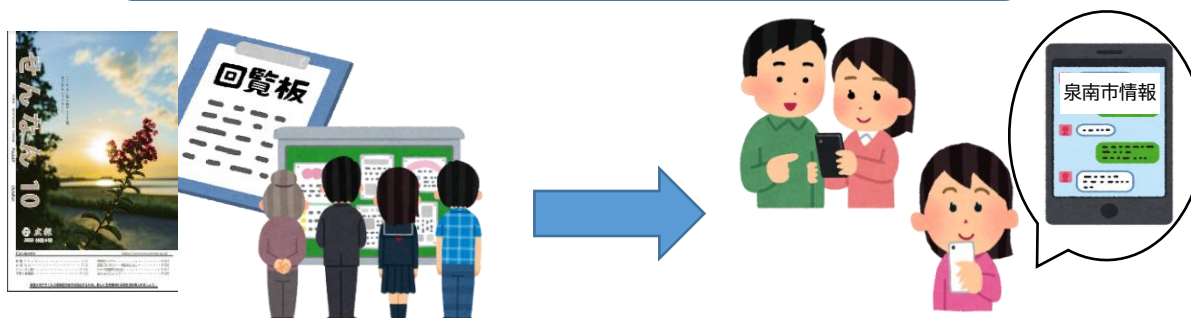
#### 道路損傷や被災状況等の報告スキームの構築



◆道路損傷や被災状況を電話で連絡を受けるが、詳細がわからず結局職員での現地確認が必要

◆現状確認や緊急性の判断が円滑になり、事務の効率化や補修までの時間が短縮される

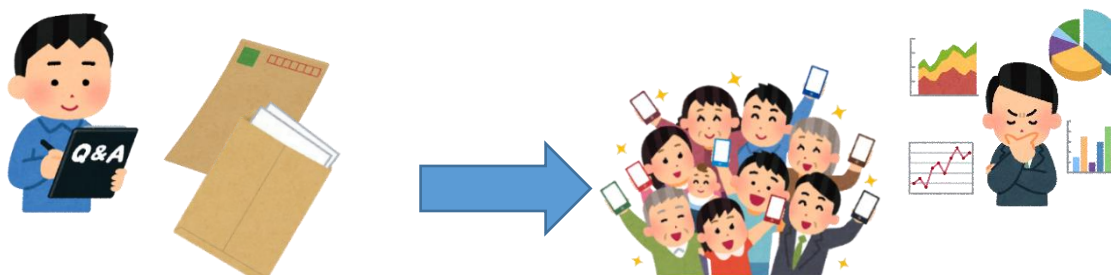
#### 公式SNS等の活用（情報収集手段の多様化）



◆市のHP、広報、掲示板、回覧板等から情報を収集

◆SNSからも情報収集が可能になり、どこにいてもリアルタイムな情報を取得できる

#### 市民の声を聴くDX手法の展開（各種アンケート等）



◆郵送でのアンケートやイベント参加者に対して市民の声を聴く

◆スマートフォン等を活用して、より一層市民の声が届きやすい環境をつくり、市民ニーズに沿ったまちづくりができる

## 庁内向け施策

### ICT を活用した業務改善

質の高い市民サービスを持続的に提供するためには、企画立案等に専念する時間を確保することも重要となります。この大切な時間を生み出すために、AI・RPA等のICTを活用した業務改善や、電子決裁システムの導入により、業務時間の短縮を図っていきます。

また、庁内業務におけるデジタル化は、経済的・時間的コストの抑制が見込めるペーパーレス化の推進につながります。さらに、職員のテレワークを推進することで、ワークライフバランスの充実した働きがいのある職場を目指します。

### AI・RPA等の利用促進



- ◆会議録や申請手続き等のデータを職員が手入力
- ◆繁忙期には職員の負担が増大



- ◆業務の自動化により、定型業務の時間が短縮される
- ◆職員が企画立案等の業務に集中できる

### 電子決裁の導入

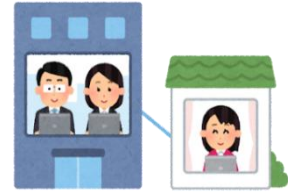


- ◆紙（押印）で決裁
- ◆持ち回りの決裁に時間がかかる



- ◆ペーパーレス化を推進できる
- ◆スムーズな決裁が可能になる

## テレワークの推進



- ◆決められた時間に職場に出勤
- ◆緊急事態宣言発令中等でも、出勤しなければ仕事ができない

- ◆チャットツールや文書管理システムを導入することで、在宅勤務やモバイルワークが可能になる
- ◆多様な働き方を選択できる働きがいのある職場が実現

## デジタル技術活用による庁内情報共有の推進

デジタル化した文書は文書管理システムに保存することで、書類管理、検索、閲覧が容易になり、庁内における保有データの共有が可能となります。各種データの連携・共有によって、より利便性の高い業務環境の実現を目指します。

## 文書管理システムによるデータの共有化



- ◆紙で文書を保管する必要がある
- ◆必要な書類を探すために時間がかかる

- ◆データ管理が可能になり、必要な資料の検索・閲覧が容易
- ◆文書や情報を一元管理

## 情報セキュリティ対策の徹底



職員の情報セキュリティ意識の向上や適切な情報セキュリティポリシーの見直しなど、情報セキュリティ対策の徹底に取り組む

## 第五章 施策の推進

### (1) 推進体制

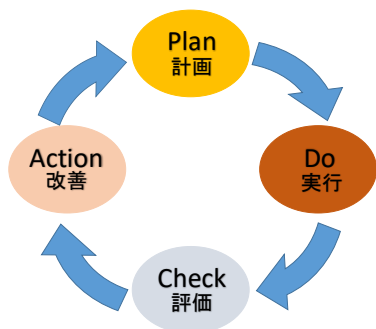
国が示す自治体DX推進手順書では、DXの推進体制の整備は、組織・人材の両面から検討が必要があるとされています。組織については、DX推進担当部門を設置し、各業務担当部門をはじめ緊密に連携する体制を構築することが求められています。人材については、デジタルに関するスキルや経験を持つ職員が各部署に配置されるよう、ICTリテラシーの向上と人材育成に取り組むとともに、外部人材の活用や民間事業者への業務委託などを検討が必要があるとされています。

本市においても、職員一人ひとりがDX推進に対する機運を醸成することで、特定の部署や職員のみで取り組むのではなく、全庁的・横断的に取り組むことができる実効性のある推進体制の構築を図ります。

また、取組を進めるにあたり、デジタル技術への理解を深めるための研修等の実施や、専門的な立場から助言をいただく外部人材の活用も含め検討を進めます。

### (2) 推進手法

前で述べた推進体制のもと、ミッション・ビジョン・バリュー（なすべきこと・あるべき姿・やるべきこと）を念頭に置きながら、計画に基づく重点事業を推進します。個別の取組の進捗管理にあたっては、毎年、PDCAサイクルによる施策の見直しを図り、本計画の実効性を高めていきます。

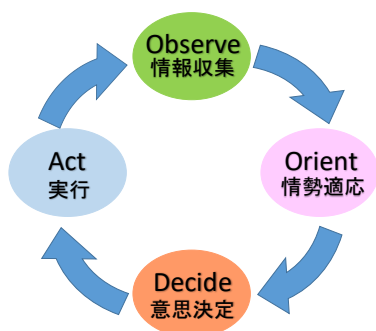


#### <PDCAとは>

業務の効率化や事業の改善などによく使われる方法。

目標に向け行動するための継続的なマネジメントに非常に有効とされます。

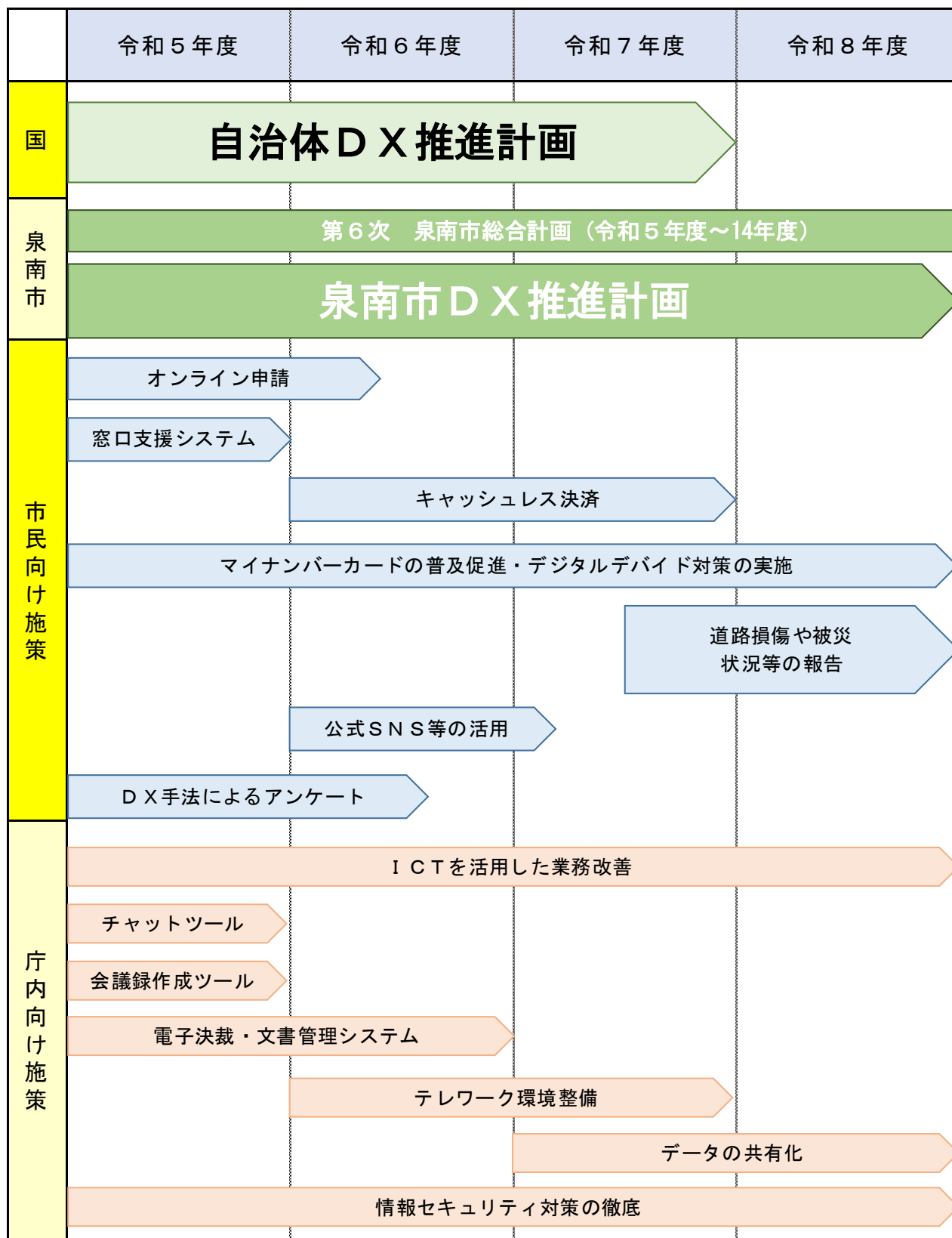
また、DXの推進にあたり、取組内容によって柔軟かつスピーディーな意思決定が求められる場合は、OODAループの考え方なども参考に、社会全体の急速なデジタル化に対応できるよう取組を進めていきます。



#### <OODA (ウーダ) とは>

意思決定プロセスを理論化したもので、計画を立てるステップがないため、スピーディーな意思決定を行うことが可能です。

(3) ロードマップ



## 用語解説

用語	説明文
A I	Artificial Intelligence の略。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現、及び人工的な方法により実現したそれらの機能の活用に関する技術「人工知能」のこと
D X	Digital Transformation (デジタル・トランスフォーメーション) の略で、デジタル (Digital) と変革を意味するトランスフォーメーション (Transformation) により作られた造語
I C T	Information and Communication Technology の略。情報通信技術と訳される。デジタル化された情報の通信技術であり、インターネットなどを経由して人と人をつなぐ仕組み
I o T	Internet of Things の略。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすること
O O D A	意思決定プロセスを理論化したもので、計画を立てるステップがないため、スピーディーな意思決定を行うことが可能になる
P D C A	業務の効率化や事業の改善などでよく使われる手法。目標に向け行動するための継続的なマネジメントに非常に有効とされている
R P A	Robotics Process Automation の略。事前に作成したシナリオに基づき、ソフトウェアロボットが人の操作を再現するプログラムを実行する仕組み
S N S	Social Networking Service の略。登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービスのこと
アウトソーシング	業務の一部を外部の協力先に発注すること
キャッシュレス	現金以外を用いた決済の総称で、クレジットカードや電子マネーなどを用いた決済のこと
コア業務	「行政や企業活動の根幹を成す業務」を指す。営業活動やマーケティング活動、経営戦略の立案や人材育成・採用、サービス開発など、市民サービス向上や企業の利益に直結する業務のこと

用語	説明文
コミュニケーションツール	組織内での円滑な情報連絡・情報共有を目的として使用されるソフトウェア。組織内で使用されるSNS、掲示板、チャット、メール、ファイル共有、通話などの機能を備えていることが多い
スキーム	事業における目的を達成するための具体的な計画性を持ちながら、その過程に必要な枠組みや仕組みを設計すること
デジタル・ガバメント	デジタル技術を活用しながら行政サービスを見直し、社会問題の解決や経済成長を実現するための国の取組のこと。デジタル・ガバメント実行計画に基づき推進することとしている
デジタルガバナンス	企業や組織全体として、デジタル技術をより効果的に活用するために、適切に管理・統制を推進する仕組みのこと
デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと
テレワーク	tele（離れたところ）とwork（働く）を合わせた造語。在宅勤務、サテライト勤務など情報通信技術を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと
ペーパーレス	紙で作成・保存していた文書や資料をデジタルデータに変えて、紙の使用量を減らすこと
ミッション・ビジョン・バリュー	ミッションは「恒久的に変わらない企業・組織の存在意義」、ビジョンは「企業・組織の理想像、中長期的な目標」、バリューは「達成するための具体的な行動指針、行動基準」を表す言葉
ワークライフバランス	働くすべての人々が、「仕事」と育児や介護、趣味や学習、休養、地域活動といった「仕事以外の生活」との調和をとり、その両方を充実させる働き方・生き方のこと